

Dois Irmãos, 08 de Janeiro de 2021.

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 31.12.2020

Em atendimento as Resoluções N° 4.860 de 23 de Outubro de 2020, N°28, de 23 de Outubro 2020 e em consonância as Cartas Circulares 3.298, de 22 de fevereiro de 2008, e N° 3.880 de 11 de Maio de 2018, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da Ouvidoria da HS Financeira S/A C.F.I. no período de **01 de Julho de 2020 a 31 de Dezembro de 2020** abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

1. Seção Descritiva:

1.1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de Ouvidoria:

A HS Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimentos possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:

- a) Telefone gratuito;
- b) Site corporativo para registro de demandas;
- c) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes;

Através destes canais, a instituição mantém uma relação estreita com seus clientes e compromete-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas.

1.2. Adequação da estrutura da Ouvidoria:

A estrutura da ouvidoria é composta pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. José Agnelo Seger e pela Ouvidora, Sr.^a Jaqueline Klein, além de atendentes de ouvidoria em caso de substituição temporária da Ouvidora eleita. A instituição possui estrutura específica para atendimento dos seus clientes através de:

- a) Telefone gratuito: **0800 648 7070**;
- b) Site corporativo para a localização dos contatos em prol de registro de demandas:

<http://www.hsfinanceira.com.br>

- c) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes, através do endereço: ouvidoria@hsfinanceira.com.br.
- d) SAC Virtual através do site da HS Financeira para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações.
- e) Gravação das Ligações entrantes e saíntes.

Quando identificado que a demanda é de Ouvidoria da Financeira, isto é, relativo aos produtos e serviços ofertados pela instituição, esta demanda é tratada pelo Ouvidor ou por um atendente de ouvidoria devidamente certificado, aptos a receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações identificadas por meio de protocolo de atendimento.

1.3. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria ao exame de certificação:

Além do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria estarem devidamente certificados, a estrutura de Ouvidoria é composta por atendentes de Ouvidoria, capacitados e certificados de forma a atender plenamente as disposições exigidas pelo BACEN.

1.4. Informação dos critérios utilizados para qualificação das reclamações:

As reclamações podem ser qualificadas como improcedentes ou procedentes e ainda como solucionadas ou não, conforme critérios informados abaixo:

- **Improcedente:**

Reclamação que não concorre com o fim a que se destina o componente de Ouvidoria; que não diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição Financeira; que não se aplica às demandas de Ouvidoria da Instituição.

- **Procedente Solucionada**

Reclamação que concorre com o fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; elucidada e/ou resolvida.

- **Procedente Não Solucionada**

Reclamação que concorre ao fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; não resolvida e/ou sem solução até o encerramento da demanda.

1.5. Manual de Ouvidoria

A atualização do manual de ouvidoria foi realizada e é utilizada em conglomerado entre a HS Financeira e a HS Consórcios, com o intuito de promover a formalização de controles corporativos gerenciais.



2. Seção Estatística:

No período de 01 de Julho de 2020 até 31 de Dezembro de 2020 houve 27 (Vinte e sete) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20197070-51	Julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	01/07/2020	03/07/2020	Reclamação
2020276989	Julho	RDR	RJ	PF	reclamação regulada procedente	03/07/2020	09/07/2020	Reclamação
20197070-52	Julho	Ouvidoria	SP	PF	procedente	06/07/2020	14/07/2020	Reclamação
2020280884	Julho	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	07/07/2020	13/07/2020	Reclamação
20197070-53	Julho	Ouvidoria	GO	PF	improcedente	10/07/2020	14/07/2020	Reclamação
20197070-54	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	13/07/2020	17/07/2020	Reclamação
20197070-55	Julho	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	29/07/2020	07/08/2020	Reclamação
20197070-56	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	31/07/2020	07/08/2020	Reclamação
20197070-57	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	06/08/2020	18/08/2020	Reclamação
2020342066	Agosto	RDR	SP	PF	reclamação não regulada	06/08/2020	13/08/2020	Reclamação
2020347158	Agosto	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	09/08/2020	12/08/2020	Reclamação
20197070-58	Agosto	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	11/08/2020	12/08/2020	Reclamação
20197070-59	Agosto	Ouvidoria	RJ	PF	procedente	14/08/2020	24/08/2020	Reclamação
20197070-60	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	20/08/2020	27/08/2020	Reclamação

2020369816	Agosto	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	20/08/2020	31/08/2020	Reclamação
20197070-61	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	24/08/2020	08/09/2020	Reclamação
2020374596	Agosto	RDR	SP	PF	reclamação não regulada	24/08/2020	01/09/2020	Reclamação
20197070-62	Agosto	Ouvidoria	PA	PF	improcedente	27/08/2020	08/09/2020	Reclamação
20197070-63	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	09/09/2020	09/09/2020	Elogio
20197070-64	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	09/09/2020	17/09/2020	Reclamação
20197070-65	Setembro	Ouvidoria	AL	PF	improcedente	17/09/2020	21/09/2020	Reclamação
20197070-66	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	07/10/2020	09/10/2020	Reclamação
2020457621	Outubro	RDR	SP	PF	reclamação não regulada	07/10/2020	14/10/2020	Reclamação
20197070-67	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	28/10/2020	04/11/2020	Reclamação
2020518984	Outubro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	04/11/2020	09/11/2020	Reclamação
20197070-68	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	16/11/2020	16/11/2020	Reclamação
2020565573	Novembro	RDR	PE	PF	reclamação não regulada	30/11/2020	10/12/2020	Reclamação

As ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível.

2.1 Pesquisa de ouvidoria

Perguntas da Pesquisa:

1. Quanto a cordialidade do ouvidor no seu atendimento, numa nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 Excelente)
2. Quanto ao prazo de resposta dado ao seu registro na Ouvidoria, numa nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 excelente)
3. Quanto a solução dada ao seu registro na Ouvidoria, você ficou:
4. Deixe seu comentário, caso queira fazer uma observação:

Das demandas de ouvidoria recebidas no segundo semestre de 2020 recebemos o retorno de 4 (quatro) avaliações:

n° do protocolo	Pergunta 1	Pergunta 2	Pergunta 3	Pergunta 4
20197070-58	1	1	Insatisfeito	Poderia ser melhor atendido e resolver o meu problema
20197070-59	1	1	Insatisfeito	péssimo! nem sei como vocês praticam tantos erros nas faturas, erros nas entregas e ainda não mandam a senha
20197070-66	1	1	Insatisfeito	Um absurdo, um canal de ouvidoria não ter um mínimo de cuidado com o cliente. TODO MÊS eu tenho que contatá-los para solicitar a fatura, pois não está chegando e COM CERTEZA não está indo para caixa de SPAM. Somente após minhas ligações que eu recebo as faturas! Sou cliente antes de mudar para o cartão HOJE, ou seja já tive uma compra anterior pela loja i-place que também me desgastava para receber as faturas. Evidência que recebem após o meu contato é óbvio. Infelizmente percebo que o canal que deveria dar acolhida e RESOLVER EM DEFINITIVO este problema, se isenta com frases e textos genéricos. Uma pena este retorno tão ínfimo.
20191213-68	1	1	Insatisfeito	Péssimo atendimento

Atenciosamente

José Agnelo Seger

CPF: 138.285.250-91

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Financeira S/A C.F.I.